昆明市文化市场综合执法行政处罚裁量基准

旅游领域

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 处罚事项 | 处罚依据 | 违法程度 | 违法情节 | 处罚裁量基准 | 备注 |
| 1 | 对旅游经营者和旅游从业人员未按旅游监察机构发出的《旅游监察询问通知书》《旅游监察协查通知书》《旅游投诉配合处理通知书》的要求办理的行政处罚 | 《昆明市旅游业监察条例》(2019年7月25日修正)  第二十七条：旅游经营者或者旅游从业人员不按照本条例第九条规定的通知书要求办理的，由旅游监察机构对旅游经营者处以2000元罚款，对旅游从业人员处以1000元罚款。  第九条：旅游监察机构可以向旅游经营者和旅游从业人员发出《旅游监察询问通知书》《旅游监察协查通知书》《旅游投诉配合处理通知书》，接到通知书的单位和个人应当按照要求办理。 | 一般  处罚 | 首次实施该条所列违法行为的 | 对旅游经营者处以2000元罚款，对旅游从业人员处以1000元罚款 |  |
| 2 | 1.对旅游经营者未建立健全旅游服务质量管理机制，加强对旅游从业人员的法制教育、职业道德教育和职业技能培训的行政处罚；  2.对旅游经营者未制定旅游者安全保护制度和应急预案的行政处罚；  3.对旅游经营者未以书面或者电子填报等方式如实向旅游行政主管部门及其旅游监察机构提供旅游经营情况、从业人员信息、团队信息、财务报表等相关资料的行政处罚；  4.对旅游经营者通过网络宣传和经营旅行社业务，未向市旅游行政主管部门备案的行政处罚；  5.对旅游经营者通过网络销售的旅行社产品未载明包价旅游合同规定的内容的行政处罚；  6.对旅游经营者和旅游从业人员不接受旅游监察机构对旅游市场、旅游安全和旅游服务质量的检查，不配合对旅游案件调查处理的行政处罚 | 《昆明市旅游业监察条例》  第二十八条：违反本条例第十七条、第十八条规定的，由旅游监察机构责令限期改正；逾期不改的，对旅游经营者处以5000元以上2万元以下罚款，对旅游从业人员处以1000元以上5000元以下罚款。  第十七条：旅游经营者应当接受旅游行政主管部门及其旅游监察机构的监督管理，遵守下列规定：（一）建立健全旅游服务质量管理机制，加强对旅游从业人员的法制教育、职业道德教育和职业技能培训；（二）制定旅游者安全保护制度和应急预案；（三）以书面或者电子填报等方式如实向旅游行政主管部门及其旅游监察机构提供旅游经营情况、从业人员信息、团队信息、财务报表等相关资料；（四）通过网络宣传和经营旅行社业务的，应当向市旅游行政主管部门备案；（五）通过网络销售的旅行社产品应当载明包价旅游合同规定  第十八条：旅游经营者和旅游从业人员应当接受旅游监察机构对旅游市场、旅游安全和旅游服务质量的检查，配合对旅游案件的调查处理。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为之一且未造成社会影响的；首次实施该条所列违法行为之一且未损害旅游者权益的 | 逾期不改的,对旅游经营者处以5000元以上1万元以下罚款，对旅游从业人员处以1000元以上2500元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 首次实施该条所列违法行为之一但造成社会影响的；首次实施该条所列违法行为之一但损害旅游者权益的 | 逾期不改的,对旅游经营者处以1万元以上15000元以下罚款，对旅游从业人员处以2500元以上4000元以下罚款 |  |
| 从重  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为之一的；首次实施该条所列违法行为之一但造成严重社会影响的；首次实施该条所列违法行为之一但严重损害旅游者权益的 | 逾期不改的,对旅游经营者处以15000元以上2万元以下罚款，对旅游从业人员处以4000元以上5000元以下罚款 |  |
| 3 | 1.对旅行社使用的法人印章、合同专用章及电子签章未向市旅游行政主管部门备案的行政处罚;  2.对旅行社未在旅游合同、旅游行程单和转并旅游团队合同上加盖法人印章或者合同专用章、电子签章的行政处罚；  3.对旅行社未按要求填写统一格式的旅游团队运行计划表，并加盖法人印章或者电子签章，由导游、领队人员携带备查的行政处罚。 | 《昆明市旅游业监察条例》  第二十九条：违反本条例第十九条规定的，由旅游监察机构对旅行社处以2000元以上1万元以下罚款。  第十九条：旅行社使用的法人印章、合同专用章及电子签章应当向市旅游行政主管部门备案。  旅行社应当在旅游合同、旅游行程单和转并旅游团队合同上加盖法人印章或者合同专用章、电子签章。  旅行社应当填写统一格式的旅游团队运行计划表,并加盖法人印章或者电子签章，由导游、领队人员携带备查。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为之一的 | 对旅行社处以2000元以上5000元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为之一的 | 对旅行社处以5000元以上8000元以下罚款 |  |
| 从重  处罚 | 因实施该条所列违法行为之一造成重大社会影响或者严重损害旅游者合法权益的 | 对旅行社处以8000元以上1万元以下罚款 |  |
| 4 | 对旅行社接受未经许可经营旅行社业务的单位或者个人委托的转并团业务的行政处罚。 | 《昆明市旅游业监察条例》  第三十条第二款：违反本条例第二十条第二款规定的，由旅游监察机构对旅行社处以1万元以上5万元以下罚款。  第二十条第二款：旅行社不得接受未经许可经营旅行社业务的单位或者个人委托的转并团业务。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为且未造成社会影响的；  首次实施该条所列违法行为且未损害旅游者权益的 | 对旅行社处以1万元以上2万元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为的；首次实施该条所列违法行为，但因其它旅游服务质量问题，在各类投诉渠道，产生有效投诉达到10件以上的 | 对旅行社处以2万元以上4万元以下罚款 |  |
| 从重  处罚 | 因实施该条所列违法行为造成重大社会影响或者严重损害旅游者权益的；被旅游行政主管部门通过新闻媒体、发布公告等方式禁止或者告诫后，继续实施该条所列违法行为的 | 对旅行社处以4万元以上5万元以下罚款 |  |
| 5 | 1.对旅游经营者或者旅游从业人员出租、出借旅游等级标志、导游证等有关证件的行政处罚；  2.对旅游经营者或者旅游从业人员利用宗教、民俗活动或者其他方式误导、欺骗、胁迫旅游者消费的行政处罚；  3.对旅游经营者或者旅游从业人员向旅游者索取合同约定之外的费用的行政处罚；  4.对旅游经营者或者旅游从业人员降低旅游服务质量标准或者提供的旅游服务不符合规范要求的行政处罚；  5.对旅游经营者或者旅游从业人员强行滞留旅游团队、甩团或者甩客的行政处罚；  6.对旅游经营者将行业管理信息平台的授权账号转借他人使用的行政处罚 | 《昆明市旅游业监察条例》  第三十一条第一款：违反本条例第二十一条第（一）项、第（二）项、第（三）项、第（五）项、第（九）项、第（十一）项规定的，由旅游监察机构没收违法所得，对旅游经营者并处1万元以上5万元以下罚款，对旅游从业人员并处2000元以上1万元以下罚款。  第二十一条第（一）项、第（二）项、第（三）项、第（五）项、第（九）项、第（十一）项：旅游经营者或者旅游从业人员不得有下列行为：（一）出租、出借旅游等级标志、导游证等有关证件；（二）利用宗教、民俗活动或者其他方式误导、欺骗、胁迫旅游者消费；（三）向旅游者索取合同约定之外的费用；（五）降低旅游服务质量标准或者提供的旅游服务不符合规范要求；（九）强行滞留旅游团队、甩团或者甩客；（十一）将行业管理信息平台的授权账号转借他人使用。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为之一且未造成社会影响的； | 没收违法所得，对旅游经营者并处1万元以上2.5万元以下罚款，对旅游从业人员并处2000元以上5000元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为之一的；首次实施该条所列违法行为之一，但因其它旅游服务质量问题，在各类投诉渠道，产生有效投诉达到10件的 | 没收违法所得，对旅游经营者并处2.5万元以上4万元以下罚款，对旅游从业人员并处5000元以上8000元以下罚 |  |
| 从重  处罚 | 因实施该条所列违法行为之一造成重大社会影响或者严重损害旅游者权益的；被旅游行政主管部门通过新闻媒体、发布公告等方式禁止或者告诫后，继续实施该条所列违法行为之一的 | 没收违法所得，对旅游经营者并处4万元以上5万元以下罚款，对旅游从业人员并处8000元以上1万元以下罚 |  |
| 6 | 对旅行社以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目，强迫或者变相强迫旅游者消费的行政处罚 | 《昆明市旅游业监察条例》  第三十一条第二款：违反本条例第二十一条第（六）项规定的，由旅游监察机构对旅游经营者处以3万元以上15万元以下罚款；对旅游从业人员处以2000元以上1万元以下罚款。  第二十一条第（六）项：旅游经营者或者旅游从业人员不得有下列行为：（六）旅行社以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目，强迫或者变相强迫旅游者消费的。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为且未造成社会影响的； | 对旅游经营者处以3万元以上7万元以下罚款；对旅游从业人员处以2000元以上5000元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为的；首次实施该条所列违法行为，但因其它旅游服务质量问题，在各类投诉渠道，产生有效投诉达到10件的 | 对旅游经营者处以7万元以上11万元以下罚款；对旅游从业人员处以5000元以上8000元以下罚款 |  |
| 从重  处罚 | 因实施该条所列违法行为造成重大社会影响或者严重损害旅游者权益的；被旅游行政主管部门通过新闻媒体、发布公告等方式禁止或者告诫后，继续实施该条所列违法行为的 | 对旅游经营者处以11万元以上15万元以下罚款；对旅游从业人员处以8000元以上1万元以下罚款 |  |
| 7 | 1.对旅游经营者未经旅游者书面同意转并旅游团队的行政处罚；  2.对旅游经营者或者旅游从业人员未按旅游合同的约定或者旅游团队运行计划表提供服务，擅自改变或者误导、欺骗旅游者改变合同内容的行政处罚；  3.对旅游经营者或者旅游从业人员对旅游服务范围、内容、标准等作虚假或者使人误解的宣传的行政处罚；  4.对旅游经营者或者旅游从业人员搭载与旅游团队无关的人员的行政处罚；  5.对旅游经营者或者旅游从业人员扰乱旅游市场秩序或者侵害旅游者合法权益的行政处罚 | 《昆明市旅游业监察条例》  第三十一条第三款：违反本条例第二十一条第（四）项、第（七）项、第（八）项、第（十）项、第（十二）项规定的，由旅游监察机构对旅游经营者处以3000元以上1万元以下罚款；对旅游从业人员处以1000元以上5000元以下罚款。  第二十一条第（四）项、第（七）项、第（八）项、第（十）项、第（十二）项：旅游经营者或者旅游从业人员不得有下列行为：（四）未经旅游者书面同意转并旅游团队；（七）不按旅游合同的约定或者旅游团队运行计划表提供服务，擅自改变或者误导、欺骗旅游者改变合同内容；（八）对旅游服务范围、内容、标准等作虚假或者使人误解的宣传；（十）搭载与旅游团队无关的人员；（十二）其他扰乱旅游市场秩序或者侵害旅游者合法权益的行为。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为之一且未造成社会影响的； | 对旅游经营者处以3000元以上5500元以下罚款；对旅游从业人员处以1000元以上2500元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为之一的；首次实施该条所列违法行为，但因其它旅游服务质量问题，在各类投诉渠道，产生有效投诉达到10件的 | 对旅游经营者处以5500元以上8000元以下罚款；对旅游从业人员处以2500元以上4000元以下罚款 |  |
| 从重  处罚 | 因实施该条所列违法行为之一造成重大社会影响或者严重损害旅游者权益的；被旅游行政主管部门通过新闻媒体、发布公告等方式禁止或者告诫后，继续实施该条所列违法行为的 | 对旅游经营者处以8000元以上1万元以下罚款；对旅游从业人员处以4000元以上5000元以下罚款 |  |
| 8 | 1.对旅游客运经营者和驾驶人员未经车船所在公司委派承揽旅游客运业务的行政处罚；  2.对旅游客运经营者和驾驶人员无故变更旅游客运线路或者更换客运车辆、船舶的行政处罚 | 《昆明市旅游业监察条例》  第三十二条：违反本条例第二十二条规定情形之一的，由旅游监察机构处以3000元以上1万元以下罚款。  第二十二条：旅游客运经营者和驾驶人员在承运旅游团队时，不得有下列行为：  （一）未经车船所在公司委派承揽旅游客运业务；（二）无故变更旅游客运线路或者更换客运车辆、船舶。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为之一且未造成社会影响的； | 处以3000元以上5500元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为之一的 | 处以5500元以上8000元以下罚款 |  |
| 从重  处罚 | 因实施该条所列违法行为之一造成重大社会影响或者严重损害旅游者权益的 | 处以8000元以上1万元以下罚款 |  |
| 9 | 对非法销售从景区、景点团购的优惠门票或者相关凭证的行政处罚。 | 《昆明市旅游业监察条例》  第三十三条：违反本条例第二十三条规定的，由旅游监察机构没收违法所得，对单位并处5000元以上1万元以下罚款；对个人并处1000元罚款。  第二十三条：任何单位和个人不得非法销售从景区、景点团购的优惠门票或者相关凭证。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为且未造成社会影响的； | 没收违法所得，对单位并处5000元以上6500元以下罚款；对个人并处1000元罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为的 | 没收违法所得，对单位并处6500元以上8000元以下罚款；对个人并处1000元罚款 |  |
|  | 从重  处罚 | 因实施该条所列违法行为造成重大社会影响或者严重损害旅游者权益的 | 没收违法所得，对单位并处8000元以上1万元以下罚款；对个人并处1000元罚款 |  |
| 10 | 1.对旅游景区、景点未设立旅游服务质量管理和旅游投诉机构，并在明显位置公示旅游咨询、投诉和救助电话的行政处罚；  2.对景区、景点旅游经营者未根据景区规划设置地域界限、服务设施和游览导向的标志；对可能给旅游者造成危险的旅游设施和游览地，未采取必要的防护措施，未设立明显提示或者警示标志的行政处罚。 | 《昆明市旅游业监察条例》  第三十四条：违反本条例第二十四条、第二十五条规定的，由旅游监察机构责令限期改正；逾期不改的，处以2000元以上1万元以下罚款。  第二十四条：旅游景区、景点应当设立旅游服务质量管理和旅游投诉机构，并在明显位置公示旅游咨询、投诉和救助电话。  第二十五条：景区、景点旅游经营者应当根据景区规划设置地域界限、服务设施和游览导向的标志；对可能给旅游者造成危险的旅游设施和游览地，应当采取必要的防护措施，设立明显提示或者警示标志。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为之一且未造成社会影响的； | 逾期不改的，处以2000元以上5000元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为之一的 | 逾期不改的，处以5000元以上8000元以下罚款 |  |
| 从重  处罚 | 因实施该条所列违法行为之一造成旅游安全事故或者严重损害旅游者权益的 | 逾期不改的，处以8000元以上1万元以下罚款 |  |
| 11 | 对发生突发事件或者旅游安全事故，旅游经营者和旅游从业人员未立即采取必要的救助和处置措施，未依法履行报告义务，未对旅游者作出妥善安排，未配合有关部门做好善后处理工作的行政处罚。 | 《昆明市旅游业监察条例》  第三十五条：违反本条例第二十六条规定的，由旅游监察机构处以3000元以上1万元以下罚款；违反有关法律、法规规定的，依法承担相应的法律责任。  第二十六条：发生突发事件或者旅游安全事故时，旅游经营者和旅游从业人员应当立即采取必要的救助和处置措施，依法履行报告义务，并对旅游者作出妥善安排，配合有关部门做好善后处理工作。 | 从轻  处罚 | 首次实施该条所列违法行为且未造成社会影响的； | 处以3000元以上5500元以下罚款 |  |
| 一般  处罚 | 2次或2次以上实施该条所列违法行为的 | 处以5500元以上8000元以下罚款 |  |
| 从重处罚 | 因实施该条所列违法行为造成重大社会影响或者严重损害旅游者权益的 | 处以8000元以上1万元以下罚款；违反有关法律、法规规定的，依法承担相应的法律责任 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 12 | 对擅自中止迁移不可移动文物的行政处罚 | 《昆明市文物保护条例》第三十五条 擅自中止迁移不可移动文物的，由县级以上文物行政主管部门责令限期完成迁移；在规定期限内拒不迁移或者造成文物损毁、灭失情节严重的，对建设单位处五万元以上五十万元以下罚款。 | 从轻处罚  一般处罚  从重处罚 | 规定限期内拒不迁移或未造成文物损毁的  造成文物损毁的  造成文物灭失的 | 处5万元以上10万元以下罚款  处10万元以上40万元以下罚款  处40万元以上50万元以下罚款 |  |
| 13 | 对纳入旅游发展规划或旅游线路的不可移动文物不按照有关部门批准，擅自进行利用的行政处罚 | 《昆明市文物保护条例》第三十四条规定违反本条例第十一条、第十二条、第二十五条、第三十一条的，由县级以上文物行政主管部门依照《中华人民共和国文物保护法》的有关规定进行处罚。 第二十五条纳入旅游发展规划或者旅游线路的不可移动文物，应当按照不可移动文物的保护规划进行利用。因特殊情况修改保护规划的，报上一级文物、规划行政主管部门批准。 《中华人民共和国文物保护法》（2017 年 11月 4 日第五次修正）第六十六条有下列行为之一，尚不构成犯罪的，由县级以上人民政府文物主管部门责令改正，造成严重后果的，处五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，由原发证机关吊销资质证书。 | 从轻处罚  一般处罚  从重处罚 | 违法行为造成文物原状轻微改变  造成文物原状受到破坏的  造成文物灭失的 | 责令改正，处5万元以上10万元  责令改正，处10万元以上40万元以下罚款，并由发证机关吊销资质证书  责令改正，处40万元以上50万元以下罚款，并由发证机关吊销资质证书 |  |
| 14 | 对擅自对文物保护单位进行修缮的行政处罚 | 《昆明市文物保护条例》第三十六条规定未经批准，擅自对文物保护单位进行修缮的，由县级以上文物行政主管部门责令限期补办手续，并处五千元以上五万元以下罚款。 修缮过程中，明显改变文物保护单位原状的，由县级以上文物行政主管部门责令恢复原状，并处五万元以上五十万元以下罚款，相关责任人承担相应的民事责任。 | 从轻处罚  一般处罚  从重处罚 | 未改变文物原状的  造成文物原状部分改变  造成文物原状基本或全部改变 | 责令改正，处5千元以上5万元以下罚款  责令改正，处5万元以上30万元以下罚款，相关责任人承担相应的民事责任  责令改正，处30万元以上50万元以下罚款，相关责任人承担相应的民事责任 |  |

说明：

1.轻微改变：文物建筑主体结构及重要部位未受损坏，建筑的次要结构、构件保护层外观受损或局部稍有剥落，主体结构保持完好，仅外观受损，通过一般的维护、保养即可修复。受损率为20%以下。

大部损毁：文物建筑主体结构及重要部位等结构、构件有部分拆除或损毁，主要结构、构件尚未或已部分落架，需通过项修、部分或全部拆卸分解、修理或更换受损件才能修复。受损率为20%～60%。

基本或全部改变：文物建筑主体结构及重要部位等结构、构件有绝大部分或全部拆除或损毁，主要结构、构件已全部落架，需经重建才能复原。受损率为60%以上。